

ANALISIS PROSEDUR PELAYANAN PENGURUSAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (PKB) PADA KANTOR SAMSAT TAPUNG

(Studi Kasus pada UPT Pengelolaan Pendapatan Tapung)

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mengikuti Oral Comprehensive
Srata 1 Pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri
Sultan Syarif Kasim Riau*



OLEH :

AHMAD AIDIL AFAID

11475104796

PROGRAM S.1

JURUSAN ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

PEKANBARU

2021

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

LEMBARAN PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : AHMAD AIDIL AFAID
NIM : 11475104796
PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
JUDUL SKRIPSI : ANALISIS PROSEDUR PELAYANAN
 PENGURUSAN PAJAK KENDARAAN
 BERMOTOR (PKB) PADA KANTOR
 SAMSAT TAPUNG

DISETUJUI OLEH

Dosen Pembimbing

Ikhwani Ratna, SE, M.Si
NIP. 19830827 201101 2 014

Dekan

Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial



Dr. Drs. H. Muh. Said HM, M. Ag, MM
NIP. 19620512 198903 1 003

Ketua Jurusan

Program Studi Ilmu Administrasi Negara

Dr. Kamaruddin, S.Sos, M.Si
NIP. 19790101 200710 1 003

UIN SUSKA RIAU

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



LEMBARAN PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : AHMAD AIDIL AFAID
 NIM : 11475104796
 PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI NEGARA
 FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
 JUDUL SKRIPSI : ANALISIS PROSEDUR PELAYANAN
 PENGURUSAN PAJAK KENDARAAN
 BERMOTOR (PKB) PADA KANTOR
 SAMSAT TAPUNG
 TANGGAL UJIAN : RABU, 16 JUNI 2021

PANITIA PENGUJI

KETUA

Eakhrurrozi, SE, MM
 NIP. 19670725 200003 1 002

MENGETAHUI

PENGUJI I

Dr. Jhon Afrizal, MA
 NIP. 19790911 201101 1 003

PENGUJI II

Candra Jon Asmara, S.Sos, M.Si
 NIK. 130 712 074

UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



ABSTRAK

ANALISIS PROSEDUR PELAYANAN PENGURUSAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (PKB) PADA KANTOR SAMSAT TAPUNG

OLEH:

AHMAD AIDIL AFAID

NIM. 11475104796

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Prosedur Pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dan factor yang menjadi kendala prosedur pelayanan perizinan pada kantor Samsat UPT Tapung. Sumber data yang di pakai peneliti adalah data primer dan data skunder. Adappun informan penelitian adalah kepala UPT , karyawan UPT, dan masyarakat yang mengurus PKB. Indikator yang digunakan adalah teori prinsip prosedur pelayanan publik oleh Adrinal Tanjung dalam buku nya yang berjudul “Standar Operating Procedures” Adanya kemudahan dan kejelasan prosedur, 2).Efektf dan efisien, 3). Dinamis, dan 4). Berorientas hasil nya adalah Prosedur pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) di kantor Samsat UPT Tapung sudah baik dilihat dari persyaratan yang sesuai dengan ketenntuan resmi dan juga ada keringan syarat untuk masyarakat yang tidak mempunyai KTP asli karena beli kendaraan bekas, kemudian karna letak kantor nya di tengah kota yang terjangkau oleh daerah menyebabkan proses pembayaran PKB ini lebih efektif dari segi waktu biaya dan tenaga, kemudian juga Samsat UPT Tapung juga dinamis terbukti dengan adanya samsat keliling yang armadanya dari Propinsi kemudian juga sudah ada sistem pembayaran online yang dikenal dengan “Samsat Online Nasional, Kendala-Kendala yang dihadapi dalam pemungutan pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat UPT Tapung yaitu masih adanya praktik pembayaran diluar prosedur, banyaknya wajib pajak masih menggunakan jasa calo, serta kurangnya partisipasi masyarakat atau wajib pajak untuk menciptakan pelayanan yang bersih dan berjalan sesuai ketentuan, ini disebabkan oleh kurangnya pengetahuan wajib pajak tentang penerapan standar operasional prosedur yang di terapkan di kantor SAMSAT sehingga banyak wajib pajak/masyarakat yang menggunakan calo. Kemudian dari instansi sendiri kurang adanya koordinasi rutin.

Kata kunci: Prosedur. Pelayanan publik, Samsat



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji serta syukur kehadiran Allah SWT. yang telah melimpahkan rahmat serta hidayahnya kepada kita semua sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul ***“Analisis Prosedur Pelayanan Pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Pada Kantor Samsat Tapung”***.

Sholawat beserta salam tidak lupa kita hadiahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umatnya dari alam kebodohan menuju ke alam yang penuh dengan ilmu pengetahuan seperti yang kita rasakan sekarang ini.

Alhamdulillah atas izin Allah Swt. serta dukungan dari keluarga dan dosen pembimbing maupun kawan-kawan yang telah memberikan dorongan atau sumbangan baik moril maupun materil sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal ini tanpa ada hambatan yang berarti. Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan baik itu dalam penulisan maupun susunan kata-kata.

Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada keluarga tercinta Ayah **H. Anas Ruddin**, Ibu **Hj. Ra'aini** dan Kakak dan Abang **Kandung Sidra Hanum, Zulfadin, Mayang Alvi Syahrina** atas dukungan dan motivasinya dari berbagai hal, baik itu materi maupun helaian doa yang tak terhitung, tidak bisa tertuliskan telah diberikan kepada penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan perkuliahan ini.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta dilindungi Undang-Undang UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

Dalam penulisan skripsi ini, penulis dengan segala kerendahan hati menyadari bahwa penyusunan skripsi ini dapat disusun dengan baik karena adanya dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak Rektor Prof. Dr. Khairunnas Rajab, M.Ag., Selaku Pimpinan, Pembantu Rektor I, II, dan III Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau;
2. Bapak Dr. Drs. H. Muh. Said HM, M.Ag, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau Pembantu Dekan I, II, III;
3. Bapak Dr. Kamaruddin, S.Sos, M.Si, selaku Ketua Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial;
4. Bapak Dr. Jhon Afrizal, S. HI, MA, Selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Negara;
5. Ibu ikhwani Ratna, SE, M.Si, selaku Dosen konsultasi Proposal sekaligus Pembimbing yang telah banyak memberikan ilmu serta arahan dan bimbingan hingga selesainya penulisan skripsi ini.
6. Bapak /Ibu Dosen serta Karyawan/I Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial yang sabar dalam memberikan bimbingan ilmu pengetahuan dan pelayanan di Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial selama perkuliahan;
7. Aparatur pemerintah Kabupaten Kampar dari kantor SAMSAT TAPUNG, serta Masyarakat setempat yang telah memberikan izin dan bersedia memberikan berbagai informasi yang penulis perlukan dalam penelitian.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

8. Terima kasih kepada pihak yaitu, Dari KKN Desa Mengkapan, PKL Samsat Tapung, yang telah memberikan dorongan dan semangat hingga selesainya penulisan Skripsi.
9. Sahabat Penulis dari Administrasi Negara lokal i angkatan 2014 yang telah bersedia menjadi teman seperjuangan selama perkuliahan.
10. Kepada sahabat yang selalu ada di saat suka dan duka: Repi Al Padri, Faizin, Irfan Zeri, Encik Firza, Dayat, Alex, Maiz, Selvira Resty, Melyy Ariyasni, Nova Ilma, Lailatul Hasyana, serta rekan yang pernah bersama dan bersua yang tidak bisa disebutkan satu persatu oleh penulis.
11. Semua pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini. semoga semua bantuan, dukungan dan doa yang telah memberikan menjadi amal baik serta mendapat ridha dan balasan dari Allah SWT.

Demikian yang dapat penulis sampaikan lebih dan kurang penulis minta maaf, mungkin masih banyak nama yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu hanya kata maaf yang dapat penulis sampaikan.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatu.

Pekanbaru, 16 Juni 2021

Penulis



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	12
1.3. Tujuan Penelitian.....	13
1.4 Manfaat Penelitian.....	13
1.5 Sistematika Penulisan.....	13
 BAB II LANDASAN TEORI	
2.1. Konsep Pelayanan.....	16
2.2. Konsep Pelayanan Publik	19
2.3. Perinsip Pelayanan Publik	21
2.4 .Dasar-dasar Pelayanan Publik	24
2.5 Tujuan Pelayanan	26
2.6. Prinsip-Prinsip Pelayanan.....	26
2.7. Standar Pelayanan.....	30
2.8. Kualitas Pelayanan	32
2.9. Jenis-Jenis Pelayanan	33



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.10 Pengertian Pajak dan Jenis Pajak	35
2.11 Pengertian Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)	48
2.12 Sejarah Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)	48
2.13 Dasar Hukum Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).....	49
2.14 Pelayanan Menurut Pandangan Islam	50
2.15 Penelitian Terdahulu.....	51
2.16 Defenisi Konsep	53
2.17 Kerangka Pemikiran.....	55
2.18 Kerangka Berfikir.....	58

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian	57
3.2 Jenis Data dan Sumber Data.....	58
3.3. Metode Pengumpulan Data	58
3.4. Informan Penelitian	60
3.5. Analisis Data.....	61

BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1. Struktur Organisasi	62
--------------------------------	----

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1. Prosedur Pelayanan Pengurusan PKB pada Kantor Samsat Tapung	75
5.2. Kendala Apa Saja Yang Dialami Oleh Wajib Pajak Yang Ditemui Pada Kantor Samsat.....	86



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB VI PENUTUP

6.1 Kesimpulan.....	88
6.2 Saran	89

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



UIN SUSKA RIAU

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik menurut Peraturan Menteri Pendayaguna Aparatur Negara (PERMENPAN) NO.7 Tahun 2010 adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Berbicara tentang pelayanan kepada masyarakat terutama sekali pemerintah maupun aparaturnya diharapkan untuk melakukan tugasnya secara efektif, efisien dan tepat sasaran dan ini merupakan sebuah tuntutan yang diharapkan oleh masyarakat. Apalagi saat ini dengan perkembangan dan kemajuan teknologi terutama di bidang digital yang memberi pengaruh terhadap cepatnya hubungan interpersonal individu –individu dalam suatu organisasi, oleh sebab itu keefektifan komunikasi yang dilakukan baik oleh seorang pimpinan dalam melaksanakan tugas ataupun kerjanya dalam suatu organisasi dapat menyelesaikan aneka permasalahan yang dihadapi baik oleh pimpinan tersebut maupun bawahannya. Terselenggaranya produktivitas pelayanan publik yang professional merupakan tanggung jawab bersama antara pemerintah dan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

masyarakat, karena mendapatkan pelayanan yang memuaskan merupakan hak masyarakat yang harus dipenuhi oleh pemerintah.

Produktivitas ditunjukkan dengan hasil kerja yang dilaksanakan dengan tepat waktu, efisien dan tepat sasaran walau pun menggunakan dana yang sedikit.

Maka dalam hal ini pemimpin suatu organisasi apalagi pemerintahan dapat dikatakan produktif apabila ia dapat menunjukkan hasil kerja secara efisien dan tepat waktu.

Untuk memberikan kualitas dan kuantitas pelayanan yang baik, akan berdampak pada kepuasan dan kepercayaan terhadap pelayanan tersebut, sebab pelayanan menjadikan tolak ukur keberhasilan dalam suatu organisasi ataupun instansi pemerintahan untuk memenuhi kegiatan masyarakat. Sehingga birokrasi dituntut untuk terus-menerus meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Saat ini dengan adanya persaingan pada sector jasa yang semakin meningkat, mewajibkan perusahaan ataupun instansi untuk terus meningkatkan layanan konsumen. Salah satu cara yang dapat digunakan untuk menenangkan persaingan seperti yang dikatakan oleh Tjiptono (1997:59) adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan jasa (service quality) adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen (Tjiptono 2004:59).

Parasuraman (1985) dalam tjiptono (2004:60) mengatakan Kualitas suatu pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan konsumen, menurut



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

nya terdapat dua faktor utama yang dapat mempengaruhi kualitas suatu pelayanan yaitu *expected service* dan *perceived service*. Ini dapat diartikan apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai yang diharapkan, maka kualitas yang dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Namun sebaliknya, jika jasa yang diterima jauh dari yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan bernilai buruk. Artinya kata baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

Seorang Kadis maupun jajarannya, dituntut mampu menyediakan pelayanan yang cepat, tepat dan memuaskan. Apabila cara kerja yang ditunjukkan sangat efektif dan efisien maka Kadis dan jajarannya harus diapresiasi baik oleh pemerintah daerah maupun masyarakat untuk mencontoh cara kerja dan pelayanan yang diberikan dan sewajarnya untuk mendapat sebuah penghargaan.

Suatu pelayanan publik dapat dikatakan efektif yakni jika masyarakat telah mendapatkan pelayanan yang mudah, murah, cepat dan memuaskan. Keberhasilan dalam mewujudkan pelayanan yang efektif tentunya tidak lepas dari peningkatan disiplin kerja aparat yang bersangkutan. Namun sampai saat ini pelayanan Publik belum berjalan secara maksimal, bahkan dapat dikatakan pelayanan Publik di Indonesia masih tergolong rendah, hal ini dikarenakan belum maksimalnya konsistensi dan keseriusan dari Aparatur Pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

Khusus dalam bidang pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) untuk kendaraan yang merupakan salah satu penerimaan pajak daerah berdasarkan UU 28 tahun 2009 tentang pajak dan retribusi daerah perlu adanya optimalisasi dari penerima PKB melalui berbagai upaya yang mampu meningkatkan jumlah pendapatan dari sektor pajak, dimana salah satunya dengan cara meningkatkan kepuasan kepada wajib pajak kendaraan bermotor melalui pemberian kualitas pelayanan yang optimal. Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan berdampak pada kepuasan wajib pajak sehingga diharapkan wajib pajak patuh dan sadar dalam membayar/melunasi pajak kendaraan bermotor.

Sistem administrasi manunggal di bawah satu atap (SAMSAT) Tapung merupakan suatu wadah yang melaksanakan tugas bersama-sama dengan 3 instansi yaitu: Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau, Satuan Lalu Lintas Polres Kampar, dan PT. Jasa Raharja. Yang berkewajiban memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam bidang pendaftaran kendaraan bermotor, pembayaran pajak kendaraan bermotor, pembayaran bea balik nama kendaraan bermotor, dan sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas jalan.

Untuk pelayanan di Kantor Samsat ini berbeda dengan Kantor Dinas lainnya. Dimana Kantor ini memberikan pelayanan dari hari senin sampai sabtu, sedangkan kantor dinas lain umumnya memberikan pelayanan dari hari senin sampai hari jum'at. Dan untuk memperpanjang STNK membutuhkan waktu 1 hari.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berikut adalah data pemilik kendaraan bermotor berdasarkan data yang di dapat dari Satlantas Polres Kampar.

Tabel 1.1 Jumlah data pemilik kendaraan bermotor (R2) Kec. Tapung

NO	KETERANGAN	UNIT
1	Jumlah kendaraan bermotor pada tahun 2016	230.464
2	Jumlah kendaraan bermotor pada tahun 2017	228.352
3	Jumlah kendaraan bermotor pada tahun 2018	203.925
4	Jumlah kendaraan bermotor pada tahun 2019	114.366
5	Jumlah kendaraan bermotor pada tahun 2020	74.624

SUMBER: Satlantas Polres Kampar

Jadi dapat disimpulkan tahun 2020 pertumbuhan kendaraan bermotor mencapai 74,624 unit, jumlah ini jauh menurun bahkan drastis jika dibandingkan pertumbuhan kendaraan bermotor pada tahun 2016 jumlah kendaraan bermotor 230,464 dan tahun 2017 jumlah kendaraan bermotor itu mencapai 228,352, tahun 2018 mencapai 203,925 dan tahun 2019 114,366 unit. Jadi jumlah keseluruhannya 851.731unit.

Dari hasil observasi pada kendaraan roda empat/mobil (R4)juga terlihat adanya penurunan yang signifikan. Berikut data pemilik kendaraan roda empat/ mobil (R4) yang didapat dari Satlantas Polres Kampar.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 1.2 Jumlah data pemilik kendaraan bermotor (mobil R4) Kec. Tapung

NO	KETERANGAN	UNIT
1	Jumlah kendaraan bermotor (mobil R4) pada tahun 2016	32.755
1	Jumlah kendaraan bermotor (mobil R4)pada tahun 2017	30.684
2	Jumlah kendaraan bermotor (mobil R4)pada tahun 2018	19.776
3	Jumlah kendaraan bermotor (mobil R4)pada tahun 2019	15.794
5	Jumlah kendaraan bermotor (mobil R4) pada tahu 2020	12.565

SUMBER: Satlantas Polres Kampar

Jadi dapat disimpulkan tahun 2016 pertumbuhan kendaraan bermotor (mobil R4) mencapai 32,755 unit, jumlah ini mengalami penurunan jika dibandingkan pertumbuhan kendaraan bermotor (mobil R4) pada tahun 2017 jumlah itu mencapai 30,684 unit dan 2018 silam yang mencapai 19,776 unit, tahun 2019 15,794 unit dan tahun 2020 kembali mengalami penurunan menjadi 12,565 unit. Jadi jumlah keseluruhannya 111,574 unit.

Berdasarkan Perda No. 28 Tahun 2009 tentang pajak dan retribusi daerah guna meningkatkan pendapatan daerah dari sektor pajak perlu adanya



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

optimalisasi dari penerima Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) melalui berbagai upaya dan salah satunya dengan cara memberikan kepuasan kepada wajib pajak berupa pemberian kualitas pelayanan yang optimal. Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan berdampak pada kepuasan para wajib pajak sehingga dengan begitu diharapkan wajib pajak patuh dan sadar dalam menunaikan kewajibannya membayar atau melunasi pajak kendaraan bermotor yang mereka miliki.

Lambannya pelayanan umum tidak hanya disebabkan oleh belum baiknya cara pelayanan. Di lapangan banyak faktor yang mempengaruhi sehingga menyebabkan jeleknya tata kerja dalam birokrasi seperti kualitas pelayanan yang terdapat masih jauh di bawah standar pelayanan, sehingga mengakibatkan pekerjaan dalam organisasi menjadi kurang efektif dan efisien.

Hingga saat ini pelayanan Publik dirasakan belum berjalan secara maksimal, dengan kata lain pelayanan Publik di Indonesia masih tergolong rendah, hal ini disebabkan tidak adanya konsistensi dan keseriusan dari Aparatur Pemerintah maupun organisasi dalam menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari masih terdapat beberapa masyarakat yang mengeluhkan mengenai Pelayanan Publik di Indonesia seperti lamanya pengurusan pajak kendaraan bermotor baik roda dua (R2) maupun roda empat (R4).



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dapat dilihat dari tabel di bawah ini tentang minat masyarakat sebagai wajib pajak dalam mengurus pembayaran kendaraan bermotor.

Tabel 1.3 Perkembangan Penerima Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Pada UnitPelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Tapung 2016-2020.

Tahun	Target	Realisasi	Persentase(%)
2016	Rp. 13,450,090,345,92	Rp. 14,330,090,346,92	106,30
2017	Rp. 14,230,090,345,93	Rp. 14,999,903,957,00	105,41
2018	Rp. 15,787,509,982,28	Rp. 16,189,912,000,00	102.55
2019	Rp. 13,680,518,515,54	Rp.9,850,719,000,00	72,01
2020	Rp. 11,800,609,983,27	Rp. 7,800,619,000,00	69,02

Sumber : UPT Pengelolaan Pendapatan Tapung

Dari tabel 1.3 menunjukkan bahwa Penerimaan PKB Pada setiap tahunnya mengalami penurunan ini terjadi karena setiap tahunnya yang seharusnya peningkatan jumlah kendaraan yang dimiliki oleh masyarakat tapung, secara otomatis menunjukkan bahwa wajib pajak PKB meningkat. Namun sebaliknya pada tahun 2020 ini menurun drastic dari targetnya Rp. 11,800,609,983,27 kini realisasinya hanya Rp.7,800,619,000,00.

Hal ini mengindikasikan terjadi penurunan kepemilikan kendaraan bermotor dan penerimaan pajak kendaraan bermotor (PKB) untuk melakukan kewajibannya membayar pajak di Kecamatan Tapung selain jumlah kepemilikan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

kendaraan bermotor dan penerimaan pajak kendaraan bermotor (PKB) yang mengalami penurunan yang signifikan masih dijumpai permasalahan dari wajib pajak yang merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan Samsat Tapung.

Dengan pelayanan yang baik, (tepat, berdaya guna dan berhasil guna) dan profesional dapat dicegah dan ditanggulangi permasalahan lalu lintas misal kecelakaan, ketertiban lalu lintas, kemacetan dan lain-lain. Hal ini juga sejalan dengan wacana reformasi kepolisian yaitu perbaikan ditubuh polri setelah lepas dari TNI dan mandiri sebagai pelayan dan pelindung masyarakat yang menjunjung profesionalisme. Namun kenyataan yang terjadi adalah berbeda. Kantor pelayanan ini dalam memberikan pelayanannya kepada masyarakat terkesan lambat, sehingga tidak jarang masyarakat lebih senang memilih jalan pintas dengan membayar sejumlah uang lebih. Ketersediaan sasaran yang tidak memadai untuk menguji sebagai syarat administrasi pengurusan, serta kapasitas ruang yang tidak memadai lagi dengan kebutuhan saat ini atau beberapa tahun kedepan. Jika hal ini terus berlanjut maka penyimpangan-penyimpangan yang terjadi dalam sistem administrasi ini akan semakin besar.

Untuk itulah diperlukan fasilitas kantor pelayanan terpadu sistem administrasi dan indentifikasi pengemudi dan kendaraan yang representative yang modern sehingga memberikan kemudahan bagi warga masyarakat untuk menyelesaikan kewajiban mereka. Selain itu, sekaligus juga sebagai kantor satuan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

lalu lintas guna memberikan pelayanan yang menyeluruh dalam berlalu lintas di jalan oleh petugas kepolisian lalu lintas.

Kantor Samsat Tapung bertempat di jalan raya Bangkinang-Petapahan KM 26 Desa Petapahan Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar Provinsi Riau. Semua pelayanan berada disatu kantor tersebut, sehingga kantor tersebut menjadi lebih sempit dan banyak wajib pajak kebingungan dalam menyelesaikan urusannya. Selain itu, fasilitas yang diberikan kurang memadai, terutama fasilitas ruang tunggu dan jumlah kursi yang disediakanpun terbatas sehingga masyarakat harus berdiri untuk menunggu antrian dan tempat parkir yang kurang memadai, serta keramahan petugas di nilai kurang dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak.

Untuk pelayanan terhadap wajib pajak sendiri dinilai masih kurang bagus, karena wajib pajak harus menunggu lama untuk menyelesaikan satu urusan, dan melihat bahwa wajib pajak banyak dari berbagai kalangan, yaitu dari kalangan muda sampai tua, sehingga petugas yang melayani harus bisa menyesuaikan dengan keadaan tersebut dan kurangnya keramahan petugas dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak.

Masalah yang lainnya terdapat pada peningkatan pelayanan terhadap ibu hamil, ibu menyusui dan lansia yg pada awalnya ada perlakuan dengan khusus. Dimana untuk ibu hamil atau menyusui dan lansia tidak perlu mengantarkan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

fomulir dan persyaratan-persyaratan ke loket yang telah disediakan padan UPT tersebut, karena ada pegawai yang akan membantu proses pembayaran tersebut.

Peningkatan pelayanan tersebut sudah dibuat pada 07 januari 2014, tetapi seiring waktu pelayanan khusus tersebut malah memudar dari tahun ke tahun, dan nyaris tak ada lagi. Begitu juga fasilitas yang lain seperti mesin foto copy masih kurang, sehingga mereka harus antri untuk memfoto copy berkas apabila persyaratan yang lain kurang.

Untuk pelayanan yang lain masalah pembuatan plat kendaraan apa bila plat tersebut sudah habis masanya. Hal ini penulis alami sendiri dimana mengurus plat kendaraan itu sangat lama jangka waktu selesainya , pelayanan pegawai tersebut menunda sampai kurun waktu 2 atau 3 bulan. Tetapi apa bila pegawai disana mengurus plat kendaraan bisa memakan waktu seminggu atau sampai dua minggu paling lamanya. Ini adalah bentuk kebobrokan pelayanan yang penulis alami sendiri.

Di kantor UPT Samsat Tapung ada yang mengeluh karena lambatnya proses pelayanan dikantor tersebut. Jika warga ramai membayar pajak kendaraan bermotor pelayanan lama selesainya, sehingga ada yang menunggu sampai empat jam namun tak kunjung dipanggil namanya hari itu. Fasilitas ruang tunggu kurang memadai,petugas pelayanan terbatas,mesin foto copy punya hanya beberapa,



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kondisi ini yang membuat pelayanan lama selesainya, dan wargapun lama menunggu.

Berdasarkan penjelasan di atas sebernarnya bahwa pajak sangat penting untuk menunjang semua penyelenggaraan pemerintah dan masyarakat luas dan pelayanan dikantor samsat ini salah satunya, dimana pelayanan yang baik maka akan semakin banyak wajib pajak yang akan menunaikan kewajibannya. Penulis berharap ke depannya kantor samsat Tapung sebagai pelayan masyarakat akan kembali menitikberatkan kepada prosedur pelayanan yang sudah ada dan tersistematis, Bertolak dari kenyataan di atas maka penulis memiliki keinginan untuk menambah ilmu pengetahuan dengan mengangkat permasalahan terutama tentang kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor pada Kantor UPT SAMSAT TAPUNG dengan judul: **“Analisis Prosedur Pelayanan Pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) pada Kantor Samsat Tapung”**.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang penulis angkat yaitu:

1. Bagaimanakah Prosedur Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Samsat Tapung?
2. Apa saja kendala dalam proses pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor pada Tapung? Kantor Samsat



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang hendak penulis capai dalam penulisan ini adalah:

1. Untuk mengetahui Prosedur Pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor pada kantor Samsat Tapung.
2. Untuk mengetahui kendala apa saja yang dialami oleh wajib pajak yang ditemui pada kantor Samsat Tapung.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat penulis, yaitu bermanfaat sebagai salah satu syarat kelulusan untuk mendapat gelar S1 (strata satu).
2. Manfaat akademis, yaitu bermanfaat sebagai bahan informasi bagi peneliti lain yang mengkaji tentang birokrasi pemerintah pada masa yang akan datang.
3. Manfaat praktis, yaitu penelitian ini dapat menjadi bahan untuk evaluasi kinerja instansi pemerintah khususnya Kantor Samsat Tapung dalam penyempurnaan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik pada masa yang akan datang.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan berisikan bab demi bab dalam laporan penelitian yang terdiri dari:



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini berisikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II: LANDASAN TEORI

Pada bab ini penulis akan mengemukakan teori yang melandasi pembahasan skripsi yang berhubungan dengan judul penelitian dan variable penelitian.

BAB III: METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisikan lokasi dan waktu penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, populasi dan sample.

BAB IV: GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

Pada bab ini berisikan gambaran umum tentang objek yang akan diteliti. Dari sejarah objek yang diteliti, struktur organisasi objek yang diteliti, dan tujuannya.

BAB V: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan membahas hasil penelitian dari penelitian tentang perilaku pelayanan yang ada pada kantor SAMSAT Tapung.

BAB VI: PENUTUP

Pada bab ini berisikan kesimpulan dan hasil penelitian serta kritik dan saran yang membangun objek penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Konsep Pelayanan

Secara etimologis, kamus besar bahasa Indonesia mengatakan pelayanan ialah” usaha melayani kebutuhan orang lain”. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan (Menurut Harbani Pasolong, 2008:128).

Agus Kurniawan, pelayanan adalah pemberian pelayanan (Melayani) keperluan lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Harbani Pasolong, 2008:128). Pelayanan sebagai proses pemenuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung (Lijan Poltak Sinambela, 2006:42).

Thoha, menjelaskan pelayanan masyarakat merupakan suatu usaha yang dilakukan oleh seorang atau sekelompok orang/instansi tertentu untuk memberikan bantuan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu (Sahya Anggara, 2012:586).



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sedarmayanti, pelayanan berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang. Kegiatan pelayan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi negara. (Sedarmayanti, 2009:243).

Albecht dalam lobelock 1992, pelayanan adalah suatu pendekatan organisasi total yang menjadi kualitas pelayanan yang diterima pemgguna jasa, sebagai kekuatan penggerak utama dalam pengoperasian bisnis (Sedarmayanti, 2009:243).

Gronroos mengatakan bahwa pelayan adalah suatu aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara kosumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh pengusaha pemberi pelayan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen/pengguna (Falih Dan Bintoro, 2010:69).

Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada yang orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan (budiono, 2003:60).Sampara berpendapat bahwa pelayanan merupakan suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan (Lijan Poltak Sinambela, 2006:5).

Dari uraian diatas dapat dipahami bahwa pelayanan adalah:

1. Suatu kemudahan yang timbul karena adanya transaksi jula beli barang dan jasa



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Melayani
3. Suatu usaha dilakukan seseorang atau sekelompok orang dalam mencapai tujuan
4. Membantu orang-orang dengan cara tertentu

Sementara itu pelayanan memiliki makna pengabdian yang mengutamakan efisiensi dan keberhasilan bangsa dalam membangun yang dimanifestasikan anatara lain dalam perilaku melayani, bukan dilayani, mendorong bukan menghambat, mempermudah bukan mempersulit, sederhana bukan berbelit-belit terbuka untuk semua orang, bukan hanya untuk segelintir orang (Budiman. 1998:15).

Syafruddin (1999:43) pelayanan yang memuaskan mengandung empat unsur yaitu :

1. Pelayanan kemudahan dalam pengurusan kepentingan atau mendapatkan perlakuan yang sama dalam pengurusan suatu kepentingan.
2. Pelayanan mendapatkan pelayanan yang wajar
3. Pelayanan yang merata dan sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama
4. Pelayanan yang diberikan tanpa memandang status atau kedudukan seseorang.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

2.2 Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (PERMENPAN No.7 Tahun 2010). Sedangkan menurut UU No 23 tahun 2009 tentang pelayanan publik disebut bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrative yang disediakan penyelenggaraan pelayanan publik.

Menurut Lonsdale (1994), pengertian dari pelayanan public ialah segala sesuatu yang disediakan oleh pemerintah atau swasta karena umumnya masyarakat tidak dapat memenuhi kebutuhannya sendiri, kecuali secara kolektif dalam rangka memenuhi kesejahteraan sosial seluruh masyarakat. Sedangkan pelayanan public menurut undang-undang no.25 tahun 2009 ialah kegiatan atau rangkain kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Supaya pelayanan public yang diberikan kepada masyarakat dapat berjalan sesuai sebagaimana yang diharapkan dan prima perlu adanya faktor-faktor pelayanan yang memenuhi persyaratan. Ada beberapa faktor pendukung pelayanan public yang penting menurut Nugroho(2009 :76) yaitu:

1. Faktor kesadaran petugas yang berkecimpung dalam pelayanan, kesadaran disini berfungsi sebagai dasar acuan yang melandasi pda perbuatan atau tindakan yang berikutnya, kesadaran kerja itu bukan saja kesadaran dalam pelaksanaan tugas yang menjadi tanggung jawab yang menyangkut penyelesaian dan pemberian hasil laporan kerja yang tepat dalam usaha pemeliharaan sarana dan prasarana.
2. Faktor aturan kerja yang menjadi landasan kerja pelayanan yaitu merupakan perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Faktor ini menyangkut segala ketentuan baik yang ditulis maupun yang tidak ditulis yang berlaku dalam organisasi yang meliputi mengenai waktu kerja, cara kerja, kedisiplinan dalam pelaksanaan pekerjaan, pemberian sanksi terhadap pelanggaran kerja srta ketentuan-ketentuan lain yang telah ditetapkan.
3. Faktor organisasi yang meliputi pengaturan struktur organisasi yang menggambarkan hirarki tanggung jawab, pemberian kerja yang berdasarkan keahlian dan fungsinya.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Masing-masing bagian sesuai dengan tugas yang telah ditetapkan serta usaha pengembangan organisasi.

4. Faktor pendapatan yang meliputi gaji yang dapat mengairahkan semangat kerja yang tinggi.
5. Faktor kemampuan dan keterampilan karena dapat ditingkatkan dengan pemberian bimbingan dan petunjuk-petunjuk kerja, serta mengadakan pendidikan dan latihan khusus pegawai.
6. Faktor sarana pelayanan yang meliputi peralatan, perlengkapan dan juga tersedianya fasilitas pelayanan yang meliputi gedung dengan segala pendukungnya.

2.3 Prinsip Pelayanan Publik.

Dalam Kepmenpan No 63 Tahun 2003 prinsip pelayanan publik itu ada sepuluh butir prinsip pelayanan publik yang menjadi pedoman dalam Instansi Pemerintahan untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, berikut dijelaskan prinsip pelayanan publik:

a. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.

b. Kejelasan

- 1) Persyaratan teknis dan administrative pelayanan publik;



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;
- 3) Rincian biaya pelayanan publik dan tatacara pembayaran.

c. Kepastian Waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

d. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.

e. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

f. Tanggung Jawab

Pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

g. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

h. Kemudahan Akses



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

j. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

k. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pelayanan publik menurut Kepmen PAN No 25 tahun 2004 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Inu Kencana Syafii (2003:116-117) ada tiga pokok unsur dalam

pelayanan:

1. Biaya relative harus lebih rendah;
2. Waktu untuk mengerjakan relative cepat dan;
3. Mutu yang diberikan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

2.4 Dasar-dasar Pelayanan Publik

Menurut Kemenpan No 63 Tahun 2003 Ada beberapa faktor yang mendasari Pelayanan Publik yaitu :

- a. Transparansi yaitu, bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas yaitu, dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional yaitu, sesuai dengan kondisi dan kemampuan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif yaitu, mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak yaitu, tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban yaitu, pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Sedangkan menurut pasal 4 UU No 25 tahun 2009 tentang pelayanan public penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan dari:

1. Kepastian hukum

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Kesamaan hak
3. Keseimbangan hak dan kewajiban
4. Keprofesionalan
5. Partisipatif
6. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif
7. Keterbukaan
8. Akuntabilitas
9. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok renta
10. Ketetapan waktu
11. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan

Menurut Sinambela dkk, mengatakan bahwa kualitas pelayanan prima tercermin dari:

1. Transparansi
2. Akuntabilitas
3. Kondisional
4. Partisipatif
5. Kesamaan hak
6. Keseimbangan hak dan kewajiban



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.5 Tujuan Pelayanan

Adapun tujuan pelayanan menurut Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009

Pasal 3 disebutkan bahwa tujuan pelayanan publik adalah sebagai berikut:

1. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan azas-azas umum pemerintahan dan kopersi yang baik.
3. Terpenuhi penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
4. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Menurut Sutopo dan Adi Suryanto tujuan pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan. Pelayanan prima pada sector publik didasarkan pada aksioma bahwa “ Pelayanan adalah pemberdayaan “

2.6 Prinsip-Prinsip Pelayanan

Adapun Prinsip pelayanan Publik menurut KEMENPAN No.63 Tahun 2003 menjelaskan sebagai berikut:



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Kesederhanaan yaitu, Tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan, dalam hal ini persyaratan teknis dan administrative, unit berkerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/sengkerta selain itu kejelasan dalam rincian dan cara ditentukan.
- c. Kepastian waktu, pelaksanaan pelayan public dapat diselesaikan dalam kerung waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi, produk dapat diterima dengan benar, tepat dan sah
- e. Keamanan, proses dan produk memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung jawab, pimpinan penyelenggaraan pelayan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian persoalan.
- g. Kelengkapan sarana prasarana, tersedianaya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai termasuk teknologi, telekomunikasi, dan informatika.
- h. Kemudahan akses, tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat.
- i. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan. Pemberian pelayanan harus bersikap disiplin, sopan, dan santun, ramah serta memberikan pelayanan yang ikhlas.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- j. Kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta fasilitas seperti parker, toilet, tempat ibadah dll.

Menurut Juniarso Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat, prinsip-prinsip pelayanan, yaitu:

- a. Kesedarhanaan, yaitu prosedur pelayanan public tidak berbelit-belit mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan, memuat tentang:
 1. Persyarakatan teknik dan administrasi pelayanan publik
 2. Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 3. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c. Kepastian waktu, mana dalam pelaksanaan pelayanan public dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi, dimana produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e. Tanggung jawab, pimpinan penyelenggaraan pelayan public atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanana dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksan pelayanan publik.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- f. Keamanan, proses dan produksi pelayanan publik memberikan aman dan kepastian hukum.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana, yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja.
- h. Kemudahan akses, dalam tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi.
- i. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan, dimana pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan, dan santun, ramah serta memberi pelayanan dengan ikhlas.
- j. Kenyamanan, itu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti: parkir, toilet, dan tempat ibadah.

Menurut Sedarmayanti pelayanan yang memberi kepuasan pelanggan dan sendi pelayan umum harus memerhatikan :

- a. Kesederhanaan
- b. Kejelasan dan kepastian
- c. Keamanan
- d. Keterbukaan
- e. Efisiensi



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- f. Ekonomis
- g. Keadila yang merata
- h. Ketepatan waktu

2.7 Standar Pelayanan

Standar pelayanan merupakan ukuran yang telah ditentukan sebagai pembakuan pelayanan yang baik. Dalam standar pelayanan ini juga terdapat baku mutu pelayanan. Adapun pengertian mutu menurut Goetsh dan Davis (1994), merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak menginginkannya (Sutopo dan Adi Suryanto 2003:9).

Pelayanan public harus diberika berdasarkan standar tertentu. Standar adalah spesifikasi teknis atau sesuatu yang dibakukan sebagai patokan dalam melakukan kegiatan. Dengan demikian standar pelayanan publik adalah spesifikasi teknis pelayanan yang dilakukan sebagai patokan dalam melakukan pelayanan publik. Standar pelayanan publik tersebut merupakan ukuran atau persyaratan baku yang harus dipenuhi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan wajib ditaati oleh pemebri pelayanan (pemerintah) dan atau pengguna pelayanan (masyarakat). Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki satndar pelayanan dan publikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Adapun Standar Pelayanan Publik meliputi :

- a. Prosedur pelayanan yaitu yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan
- b. Waktu penyelesaian yaitu yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c. Biaya pelayanan yaitu biaya atau tariff pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemebrian pelayanan
- d. Produk pelayan yaitu hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. Sarana dan prasarana yaitu hasil pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik
- f. Kompetensi petugas pemberi pelayan yaitu harus ditetapkan denfan tepat berdasarkan pengehtahuan, keahlian, keterampilan,sikap dan prilaku yang dibutuhkan (Juniarmo dan Achmad 2009:103)

Kemudian dalam pasal 1 ayat 7 disebutkan bahwa standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraaan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.



2.8 Kualitas Pelayanan

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan prodeuk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kata kualitas sendiri mengandung banyak pengertian, beberapa contoh pengertian kualitas menurut Fandy Tjiptono (1995:126) adalah:

1. Kessuaian dengan persyaratan
2. Kecocokan untuk pemakaian
3. Perbaikan berlanjutan
4. Bebas dari kerusakan/cacat
5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan awal dan setiap saat
6. Melakukan segala sesuatu secara benar
7. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Untuk dapat menilai kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparaturn pemerintah. Perlu adanya tolak ukur kualitas pelayanan yang menunjukkan apakah kulaitas pelayanan yang diberikan dapat dikaitkan baik atau buruk. Menurut Zathaml (1990) dalam buku (Sedarmayanti,2009:2540) mengemukakan dalam mendukung hal tersebut, ada 10 demensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolak ukur pelayanan publik, yaitu sabragai berikut:

- a. Tengibles (terjemah), yaitu fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Reliability (handal), yaitu kemampuan unit pelayanan menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat
- c. Responsiveness (pertanggung jawaban), yaitu kemampuan membantu konsumen, bertanggung jawab terhadap suatu mtut pelayanan yang diberikan
- d. Competence (kompeten), yaitu tuntutan dimilikinya pengehtahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan
- e. Coutesy (sopan), yaitu sikap/prilaku ramah, bersahabat, tanggap keinginan konsumen, mau melakukan kontak/hubungan pribadi
- f. Credibikity (juju), yaitu sukap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat
- g. Security (keamanan), yaitu jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari bahaya dan resiko
- h. Access (kemudahan), yaitu untuk mengadakan kontak dan pendekatan
- i. Communications (komunikasi), yaitu kemauan pemberi pelayanan untuk mendegarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat
- j. Understanding the customer (mengerti akan pelanggan), yaiotu melakukan usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

2.9 Jenis-jenis pelayanan

Pelayanan yang diperlukan manusia pada sadarnya ada dua jenis yaitu:



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Pelayanan Fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia.
2. Pelayanan Administrasi yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi (organisasi massa atau organisasi Negara).

Dengan jiwa dan falsafah bahwa pelayanan adalah awal dari sebuah pembelian (bagi nelayan untuk keuntungan) dan pelayanan adalah awal memberdayakan. Perlu untuk diketahui bahwa alur pelayanan dapat dibagi dalam dua bagian yaitu:

1. Pelayanan Internal (bahwa dalam organisasi terdapat proses pelayanan) yang meliputi:
 - a. Pelayanan Vertikal, yakni pelayanan dari pimpinan/ manajemen kepada unit atau anggota organisasi.
 - b. Pelayanan Horizontal dan diagonal, yakni pelayanan dari unit/ anggota organisasi kepada unit atau anggota organisasi lain.
2. Pelayanan Eksternal, yaitu pelayanan organisasi kepada masyarakat atau diluar organisasi, dapat dibedakan atas:
 - a. Pelayanan makro/ managerial yaitu pelayanan dari organisasi kepada masyarakat luas, organisasi yang tampilannya dapat diukur dari kualitas manajemen organisasi yang bersangkutan.
 - b. Pelayanan Mikro yakni pelayanan organisasi kepada masyarakat diluar organisasi yang tampilannya dapat diukur dari kualitas tampilan fisiknya.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Adapun jenis-jenis pelayanan yang sesuai dengan pelanggan yaitu:

1. Pelayanan sebelum transaksi, pelayanan pada konteks ini meliputi system, struktur dan lingkungan operasional yang ditetapkan sebuah organisasi sebelum terjadi transaksi.
2. Pelayanan saat transaksi, pelayanan pada konteks ini adalah pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan selama proses transaksi.
3. Pelayanan setelah transaksi adalah pelayanan yang dinikmati pelanggan setelah transaksi berlangsung, pelayanan pada konteks ini menurut keakuratan dan ketepatan waktu dalam penyelesaian produk layanan.

2.10 Pengertian Pajak dan Jenis Pajak

2.10.1 Pengertian Pajak.

Berbagai definisi pajak yang dikemukakan oleh para ahli, semuanya mempunyai maksud dan tujuan yang sama yaitu merumuskan pengertian pajak agar mudah dipahami. Di bawah ini akan diuraikan definisi-definisi tersebut:

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan: Pajak adalah kontribusi wajib pajak kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang- Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menurut Waluyo (2008:2): Pajak adalah iuran kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapat prestasi-kembali, yang langsung dirunjuk, dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubungan dengan tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan.

Menurut Mardiasmo (2009:1), “Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan Undang-Undang (yang dapat dipaksakan) yang langsung dapat ditujukan dana yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum”.

Definisi Pajak dikemukakan juga oleh Prof. Dr. Rochmat Soemitro, SH dalam Mardiasmo (2016:1) yaitu : “Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.”

Sedangkan menurut Prof. Dr.P.J.A Adriani dalam buku Konsep Dasar Perpajakan Diana Sari (2013:34) adalah sebagai berikut: “Pajak adalah iuran masyarakat kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan umum (Undang-Undang) dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat ditunjuk dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran umum berhubungan tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan.”



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dari beberapa pendapat menurut para ahli di atas, maka pengertian pajak menurut penulis adalah kontribusi wajib pajak baik orang pribadi maupun badan kepada negara yang bersifat memaksa dengan tidak mendapat imbalan secara langsung dan digunakan untuk kemakmuran masyarakat.

2.10.2 Jenis pajak

Berdasarkan golongannya menurut Siti Resmi (2011:7) terdapat tiga jenis pajak yakni:

a) Menurut Golongan Pajak dikelompokkan menjadi dua, yaitu:

1. Pajak langsung: pajak yang harus dipikul atau ditanggung sendiri oleh wajib pajak dan tidak dapat dilimpahkan atau dibebankan kepada orang lain. Pajak harus menjadi beban wajib pajak yang bersangkutan.
2. Pajak tidak langsung: pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain atau pihak ketiga. Pajak tidak langsung terjadi jika suatu kegiatan, peristiwa, atau perbuatan yang menyebabkan terutangnya pajak, misalnya terjadi penyerahan barang atau jasa.

b) Menurut Sifat Pajak dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu:



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Pajak subjektif: pajak yang pengenaannya memerhatikan keadaan pribadi wajib pajak atau pengenaan pajak yang memerhatikan keadaan subjeknya.
2. Pajak objektif: pajak yang pengenaannya memerhatikan objeknya baik berupa benda, keadaan, perbuatan, atau peristiwa yang mengakibatkan timbulnya kewajiban membayar pajak, tanpa memerhatikan keadaan pribadi subjek pajak (wajib pajak) maupun tempat tinggal.

c) Menurut Lembaga Pemungut Pajak dikelompokkan menjadi dua, yaitu:

1. Pajak Negara (pajak pusat): pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara pada umumnya.
2. Pajak Daerah: pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah baik tingkat I (pajak provinsi) maupun daerah tingkat II (pajak kabupaten/kota) dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah masing-masing.

Tentang pungutan pajak yang dilaksanakan di UPT Tapung yang berada di Kabupaten Kampar, mengenai persentase dana bagi hasil untuk Kabupaten Kampar ditentukan oleh Provinsi.



2.10.3 Pajak Berdasarkan Pengelola dan Pemungutnya

- a. Pajak Pusat merupakan pemungutan pajak oleh pemerintah pusat guna memberikan biaya untuk rumah tangga negara. Contoh dari pajak pusat adalah Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Bumi dan Bangunan, Pajak Penghasilan, Pajak Bea Materai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah.
- b. Pajak Daerah merupakan pemungutan pajak yang dilakukan oleh Pemerintahan Daerah di Tingkat I maupun Tingkat II guna memberikan biaya untuk rumah tangga pada Daerah Otonom di Tingkat I maupun Tingkat II. Pajak ini dibagi menjadi 2 (dua) unsur : Pajak yang terdapat di Daerah Tingkat I (provinsi), contohnya adalah Pajak pada Kendaraan Roda Dua (bermotor) dan Kendaraan yang terdapat di Atas Air dan Pajak yang terdapat di Daerah Tingkat II (kabupaten), contohnya adalah Pajak yang terdapat pada Reklame dan juga Pajak pada Hiburan.

Sistem pemungutan pajak adalah suatu cara yang dilakukan guna untuk mengetahui dengan menghitung berapa besar pajak yang dibayarkan oleh seseorang terhadap negara yang ditempati. Penjelasan tersebut mengacu pada sistem perpajakan yang dapat dikatakan sebagai metode pengelolaan utang pajak yang dibayarkan oleh yang bersangkutan agar dapat masuk kas negara. Dan pada sistem perpajakan, terdapat 3 (tiga) jenis sistem pemungutan pajak yaitu :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

1. Official Assessment System

Sistem ini merupakan sistem untuk menentukan berapa besar pajak yang akan dibayarkan oleh yang bersangkutan dimana wewenang dalam pemungutan pajak tersebut terdapat pada petugas pajak (fiskus). Meskipun fiskus (yang berwenang terhadap pajak) cukup dominan dalam menghitung dan menetapkan hutang pajak namun pemungutan pada pajak seperti ini tidak berlaku lagi setelah tahun 1984, tepatnya pada reformasi perpajakan. Di dalam sistem ini, petugas pajak yang sepenuhnya memiliki inisiatif dalam kegiatan menghitung dan juga pemungutan pajak. Penerapan pada sistem jenis ini pun ditujukan kepada masyarakat selaku wajib pajak dilihat belum mampu untuk diberikan tanggung jawab dalam menghitung serta menetapkan pajak. Dan sistem ini akan berhasil apabila petugas pajak secara integritas, kualitas dan kuantitas sudah memenuhi kebutuhan dan standar yang ditetapkan.

Adapun ciri-ciri sistem pemungutan pajak yang terdapat pada official assessment system ini :

- a. Pajak yang dibayarkan dihitung dan ditentukan oleh petugas pajak (fiskus), yang dipilih dalam pengelolaan pajak.
- b. Pihak yang membayar wajib pajak bersifat pasif, hanya akan memberikan perihal laporan pajak tersebut tetapi tidak menghitung penghasilannya dalam satu tahun.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

- c. Setelah petugas pajak (fiskus) menghitung dan menetapkan pajak yang harus dibayarkan, maka hutang pajak akan timbul dan petugas pajak mengeluarkan surat ketetapan pada pajak. Beberapa contoh pajak yang masih menerapkan sistem ini adalah Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dan Pajak Daerah.

2. Self Assessment System

Sistem ini merupakan pemungutan pajak dimana wajib pajak (yang membayar pajak) diberikan kepercayaan untuk memenuhi kewajiban pajaknya, dimulai dari mendaftarkan wajib pajak, menghitung pajak, menyetorkan serta melaporkan pajak yang akan dibayarkan. Sehingga yang memenuhi kewajiban pada pajak tersebut terletak pada wajib pajak bukan petugas pajak (fiskus). Ada beberapa syarat agar sistem ini berhasil dilakukan dengan baik : Tingkat kesadaran masyarakat terhadap pengetahuan Undang-Undang, Mempunyai kepastian hukum, Memiliki etika, moral serta etos dalam bekerja baik, Mempunyai perhitungan yang sederhana, Pelaksanaannya mudah. Terdapat 3 (tiga) ciri-ciri dalam sistem pemungutan pajak ini.

- Besar pajak yang dibayarkan dihitung dan ditentukan oleh wajib pajak.
- Dalam memenuhi kewajiban pajaknya, wajib pajak bersifat aktif dimana mulai dari menghitung, melaporkan dan membayar pajak yang harus dibayar.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. Di sistem ini, surat ketetapan pajak tidak selalu dikeluarkan oleh petugas pajak (fiskus) kecuali terdapat beberapa kasus tertentu seperti adanya keterlambatan dalam melapor atau membayar pajak. Kelemahan yang terdapat pada sistem ini yaitu pajak yang harus dibayarkan pada negara akan dihitung sekecil-kecilnya oleh wajib pajak. Sistem ini berlaku di Indonesia terhitung dari 1983, tepatnya setelah reformasi dan sampai sekarang. Walaupun tidak mutlak, Indonesia menganut sistem self assessment pada prinsipnya.

Contoh pajak yang menerapkan sistem ini yaitu besarnya pajak yang baru dikeluarkan, seperti Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM) dan Pajak Penghasilan (PPh).

3. Withholding System

Sistem ini merupakan pemungutan pajak dimana yang menyatakan jumlah pajak yang akan dibayarkan dihitung oleh pihak ketiga (bukan wajib pajak dan petugas pajak). Selain adil bagi masyarakat, sistem yang satu ini disebut juga dengan jenis pajak potong pungut.

Ciri dari withholding system ini yaitu pihak ketiga memiliki wewenang dalam menentukan berapa besar pajak yang harus dibayarkan, pihak yang dimaksudkan selain wajib pajak dan petugas pajak (fiskus). Adapun keunggulan with holding system yaitu dengan adanya pihak ketiga yang menentukan besar



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pajak yang harus dibayarkan, yang bersangkutan tidak perlu lagi menghitung dan menyetorkan pajak yang akan dibayar. Namun adapula kelemahannya yaitu pihak ketiga bisa saja menggunakan uang pajak yang sudah dipungut dan tidak menyetorkannya. Contoh dari penerapan sistem ini adalah penghasilan yang diterima karyawan suatu perusahaan sudah dipotong oleh bendahara sehingga tidak perlu repot-repot ke kantor pajak untuk membayarnya. Setelah penjelasan diatas, sebagai warga negara Indonesia tentulah kita sudah dapat memahami mengenai pajak dan jenis-jenisnya serta sistem pembayaran pajak yang dapat kita terapkan pada saat membayar pajak tersebut. Karena sebagai warga negara yang baik tentulah kita harus taat pada peraturan yang ada, termasuk dengan membayar pajak.

2.10.4 Kriteria Pajak Kendaraan Bermotor

Berikut beberapa hal yang harus anda lakukan ketika ingin menghitung pajak mobil :

1. STNK
2. Jenis mobil (sedan, minibus, dan sebagainya).
3. Merk Mobil.
4. Tipe Mobil.
5. Tahun pembuatan kendaraan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6. Cylinder (besar CC).
7. Kegunaan mobil (untuk pribadi, umum, dan sebagainya).
8. Tanggal jatuh tempo.

2.10.5 Toleransi Keterlambatan Pembayaran PKB

Walaupun dendanya cukup besar namun pemerintah masih memberikan toleransi yaitu selama 1 hari kerja terhitung dari hari terakhir batas pembayaran. Misalnya anda seharusnya membayar tanggal 20 hari selasa maka masih ada toleransi 1 hari kerja sehingga anda masih boleh membayar pada tanggal 22 hari kamis. Sedangkan jika batas waktu terjadi pada hari sabtu maka hukuman baru akan berlaku hari selasa karena hari minggu memang libur dan tidak dihitung.

Berikut cara menghitung pajak kendaraan :

1. Denda PKB = Keterlambatan 2 hari sampai 1 bulan = 25%.
2. Jika terlambat dari 1 bulan = 25% + [(jumlah keterlambatan bulan-1) x 2%]
3. Perhitungan keterlambatan maksimal 48 bulan, lewat 48 bulan tetap dikali 48.
4. Denda SWDKLLJ = 100 ribu rupiah



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Contoh : misalnya Mobil Suzuki Karimun Estilo yang terlambat membayar pajak selama 5 hari, sehingga diberi denda dengan perhitungan:

1. Biaya pokok PKB = Rp 1.527.800
2. Biaya pokok SWDKLLJ = Rp 143.000
3. Maka, denda PKB= 25% x Rp 1.527.800 = 382.000 (pembulatan angka)
4. Denda SWDKLLJ = Rp 100.000

Total Pokok = Rp 1.670.000

Total Denda = Rp 482.000

Kategori denda jika telat membayar pajak, yaitu :

1. Denda atas PKB
2. Denda atas SWDKLLJ

Cara Menghitung Denda Pajak STNK Mobil

- a. Denda atas PKB sebesar 25% dalam 1 tahun, jika terlambat 3 bulan, maka perhitungannya menjadi : $PKB \times 25\% \left(\frac{3}{12}\right)$, sedangkan jika keterlambatan 6 bulan, perhitungannya: $PKB \times 25\% \left(\frac{6}{12}\right)$, dan begitu seterusnya.
- b. Denda atas SWDKLLJ nominalnya sama antara 3 hari maupun 1 tahun. Untuk mobil, dendanya sebesar 100 ribu rupiah.

Perlu diketahui bahwa denda PKB dihitung perbulan dan tahun sehingga tidak ditotalkan jadi berapa bulan.Sedangkan denda SWDKLLJ dihitung per tahun.

Setiap daerah mempunyai kebijakan sendiri dalam menetapkan besaran pajak yang harus dibayar oleh wajib pajak.Hal ini tergantung kepada Undang-Undang Perpajakan yang berlaku atau sejalan dengan Peraturan Daerah masing-masing.

Untuk mengetahui persentase pajak kendaraan bermotor berdasarkan jumlah kepemilikannya dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2.1 PERSENTASE PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
(berdasarkan type dan tahun yang sama)

NO	JENIS KENDARAAN	KEPEMILIKAN	% PAJAK	KETERANGAN
A	KENDARAAN R2 (Type dan Tahun yang sama).			Penambahan sebesar 0,5% setiap pertambahan kepemilikan unit kendaraan berikutnya.
1		PERTAMA	1-2%	
2		KEDUA	2,5%	
3		KETIGA	3%	
4		KEEMPAT	3,5%	
5		KELIMA	4%	
6		KEENAM	4,5%	
7		KETUJUH	5%	
8		KEDELAPAN	5,5%	
9		KESEMBILAN	6%	
10		KESEPULUH	6,5%	
11				
B	KENDARAAN R4 (Type dan Tahun yang sama).			Penambahan sebesar 0,5% setiap pertambahan kepemilikan unit kendaraan berikutnya.
1		PERTAMA	1,5%	
2		KEDUA	2%	



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

3		KETIGA	2,5%	
---	--	--------	------	--

**Sumber : Satlantas
Polres Kampar.**

2.10.6 Syarat dan Langkah Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor

Persyaratan yang harus dilengkapi dan dibawa saat pembayaran pajak kendaraan bermotor (satu tahunan) adalah :

1. STNK asli
2. KTP asli yang masih berlaku sesuai nama di STNK dan BPKP.
3. Sejumlah uang.

Langkah pembayaran di kantor samsat, langsung menuju loket untuk pembayaran STNK tahunan. Bayar dan Pajak sudah tercetak, STNK juga sudah disahkan. Untuk pembayaran di samsat corner, Samsat keliling dan drive thru juga sama. Tinggal kasihkan STNK dan KTP lalu bayar dan selesai dah. Apabila tidak ada KTP asli yang sesuai dengan STNK, contoh kasus bisa menggunakan identitas lain seperti SIM, Passpor, Buku Nikah. Admin sendiri sudah pernah mencobanya.

UIN SUSKA RIAU



2.11 Pengertian Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)

Pajak kendaran bermotor adalah semua kendaraan beroda dua atau lebih beserta gandengannya yang digunakan disemua jenis jalan darat dan digerakkan oleh peralatan teknis berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energy tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan termasuk alat-alat besar yang bergerak (Marihot P. Siahaan 2005:137)

Pajak kendaran bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Kendaraan bermotor umumnya adalah setiap kendaraan bermotor yang dipungut bayaran.

2.12 Sejarah Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)

Semula sesuai dengan UU No. 18 tahun 1997 ditetapkan Pajak Kendaraan Bermotor, dimana pajak atas PKB (Pajak Kendaraan Bermotor) & PKAA (Pajak Kendaraan Diatas Air) dicakupkan. Seiring dengan perubahan UU No. 18 tahun 1997 menjadi UU No. 34 tahun 2000, terminologi kendaraan bermotor diperluas dan dilakukan pemisahan secara tegas menjadi Kendaraan Bermotor dan di Kendaraan Atas Air. Hal ini membuat Pajak Kendaraan Bermotor diperluas menjadi PKB & PKAA. Dalam praktiknya jenis pajak ini sering di bagi atas 2, yaitu PKB dan PKAA. Hal ini wajar saja mengingat kendaraan bermotor pada dasarnya berbeda dengan kendaraan di atas air.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pengenaan PKB & PKAA tidak mutlak ada pada seluruh daerah provinsi di Indonesia. Hal ini berkaitan dengan kewenangan yang diberikan kepada pemerintah 44 provinsi untuk mengenakan atau tidak mengenakan suatu jenis pajak provinsi. Untuk dapat dipungut pada suatu daerah provinsi pemerintah daerah harus terlebih dahulu menerbitkan Peraturan Daerah tentang PKB, yang akan menjadi landasan hukum operasional dalam teknis pelaksanaan pengenaan dan pemungutan PKB & PKAA di daerah provinsi yang bersangkutan. Pemerintah provinsi diberi kebebasan untuk menetapkan apakah PKB ditetapkan dalam satu peraturan daerah atau ditetapkan dalam dua peraturan daerah terpisah.

2.13 Dasar Hukum Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)

Dasar hukum pajak kendaraan bermotor diatur dalam :

1. Undang-Undang Nomor 34 tahun 2000 yang merupakan perubahan atas Undang-Undang Nomor 18 tahun 1997 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 65 tahun 2001 tentang Pajak Daerah.
3. Peraturan daerah provinsi yang mengatur tentang PKB. Peraturan daerah ini dapat menyatu, yaitu satu peraturan daerah untuk PKB, tetapi dapat juga dibuat secara terpisah misalnya Peraturan Daerah tentang PKB.



4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 tahun 2006 tentang Perhitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Tahun 2006.
5. Peraturan Gubernur yang mengatur tentang PKB sebagai aturan pelaksanaan peraturan daerah tentang PKB pada provinsi yang dimaksud.

2.14 Pelayanan Menurut Pandangan Islam

Memberikan pelayan pada tepat waktu satu hal yang harus diperhatikan dalam memberikan pelayanan, sehingga masyarakat akan ppuas dengan pelayanan yang diberikan. Allah SWT juga memerintahkan manusia untuk menghargai waktu, supaya waktu itu digunakan sebaik-baiknya. Karena waktu itu terbatas dan tidak dapat kembali lagi, begitu berharganya waktu, sehingga Allah SWT bersumpah demi waktu, seperti dinyatakan dalam al-qur'an surah al-'asr ayat 1-3. Allah berfirman mengenai waktu sebagai mana berikut:

وَالْعَصْرِ ۝ إِنَّ الْإِنْسَانَ لَفِي خُسْرٍ ۝ إِلَّا الَّذِينَ ءَامَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ وَتَوَّصُوا بِالحَقِّ وَتَوَّصُوا بِالصَّبْرِ ۝

Artinya: "Demi masa. Sesungguhnya manusia ini benar-benar dalam kerugian, kecuali orang-orang yang beriman dan mengerjakan amal soleh dan nasehat menasehati supaya mentaati kebenaran dan nasehat menasehati supaya menetapi sekabaran". Dari ayat tersebut, dapat diketahui bahwa penggunaan waktu itu sangat penting, dan apabila tidak menggunakan waktu untuk

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mengerjakan kebaikan dan amal sholeh maka kita akan rugi. Selanjutnya, dalam pelaksanaan administrasi pelayanan harus efisien waktu, karena waktu sangat tinggi nilainya, sesuai dengan firman Allah SWT dalam surah yunus ayat 67 sebagai berikut:

هُوَ الَّذِي جَعَلَ لَكُمُ اللَّيْلَ لِتَسْكُنُوا فِيهِ وَالنَّهَارَ مُبْصِرًا إِنَّ فِي ذَلِكَ لَآيَاتٍ لِّقَوْمٍ يَسْمَعُونَ ﴿٦٧﴾

Artinya: “dialah yang menjadikan malam bagi kamu supaya kamu beristirahat padanya dan (menjadikan) siang terang benderang (supaya kamu mencari karunia Allah).Sesungguhnya pada yang demikian itu terdapat tanda-tanda (kekuasaan allh) bagi orang-orang yang mendengar”. (QS Yunus:67)

2.15 Penelitian Terdahulu

Dalam pembuatan karya tulis ini penulis mengacu kepada beberapa karya penelitian sebelumnya yang dapat dijadikan referensi.

Tabel 2.2 Beberapa Penelitian Terdahulu yang dijadikan referensi

NO	Nama	Judul	Hasil
1	Ali jon hendri	Analisis Pelayanan public pada Kantor camat bantar petakangan kabupaten pelalawan. UIN Suska Riau tahun 2014	Pelaksana Administrasi masih belum optimal dan memuaskan masyarakat



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2	Siti zubaidah	Pengaruh pelaksanaan administrasi terhadap pelayanan kepada masyarakat kelurahan maharatu kecamatan marpoyan damai kota pekanbaru. UIN Suska Riau tahun 2009	Pelaksana Administrasi masih belum optimal dan memuaskan masyarakat
3	Kiki Nur Ayu	Analisis kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor di UPT bangunan batu kabupaten rokan hilir	Pelaksana Administrasi masih belum optimal dan memuaskan masyarakat
4	Haris Agung Nugraha	Jurnal Penerapan Pajak Progresif terhadap wajib pajak kendaraan bermotor berdasarkan Peraturan Daerah Jawa Timur No.9 Tahun 2010 tentang Pajak Daerah (Studi di Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota)	Pelaksanaan Pajak Progresif berjalan sesuai dengan yang diharapkan, namun yang menjadi kendala adalah ketika pemilik kendaraan telah menjual kendaraannya dan belum balik nama maka nama yang tercantum adalah pemilik awal dan mereka tetap wajib membayar pajak.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5	Nora Januarti Panjaitan dan Hengki Mangiring Parulian Simarmata	Jurnal Pengaruh Pajak Kendaraan Bermotor terhadap Pendapatan Pajak Daerah Kota Simalungun dan Pematang Siantar.	Secara Parsial Pajak Kendaraan Bermotor berpengaruh positif terhadap Pendapatan Pajak Daerah Kota Simalungun dan Pematang Siantar.
---	---	---	---

2.16 Defenisi Konsep

1. Pelayanan adalah suatu bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.
2. Kesederhanaan adalah prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan.
3. Kejelasan yaitu persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik, unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberika pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik, rincianb biaya oelayana publik dan tata cara pembayaran.
4. Kepastian yaitu waktu, pelaksanaan pelayanan public dapat diselesaikan dalam kurung waktu yang telah ditentukan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Akurasi yaitu produk pelayanan publik benar, tepat dan sah.
6. Keamanan yaitu proses pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
7. Tanggung jawab yaitu pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjukan bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
8. Kelengkapan saran dan prasarana yaitu tersedianya saran dan prasana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi,dan informatika.
9. Kemudahan akses yaitu tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai,mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan irformatika.
10. Kedisiplinan,kesopanan,dan keramahan yaitu pemberian pelayanan harus bersikap sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
11. Kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parker, toilet, dan tempat ibadah.

2.17 Kerangka Pemikiran



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

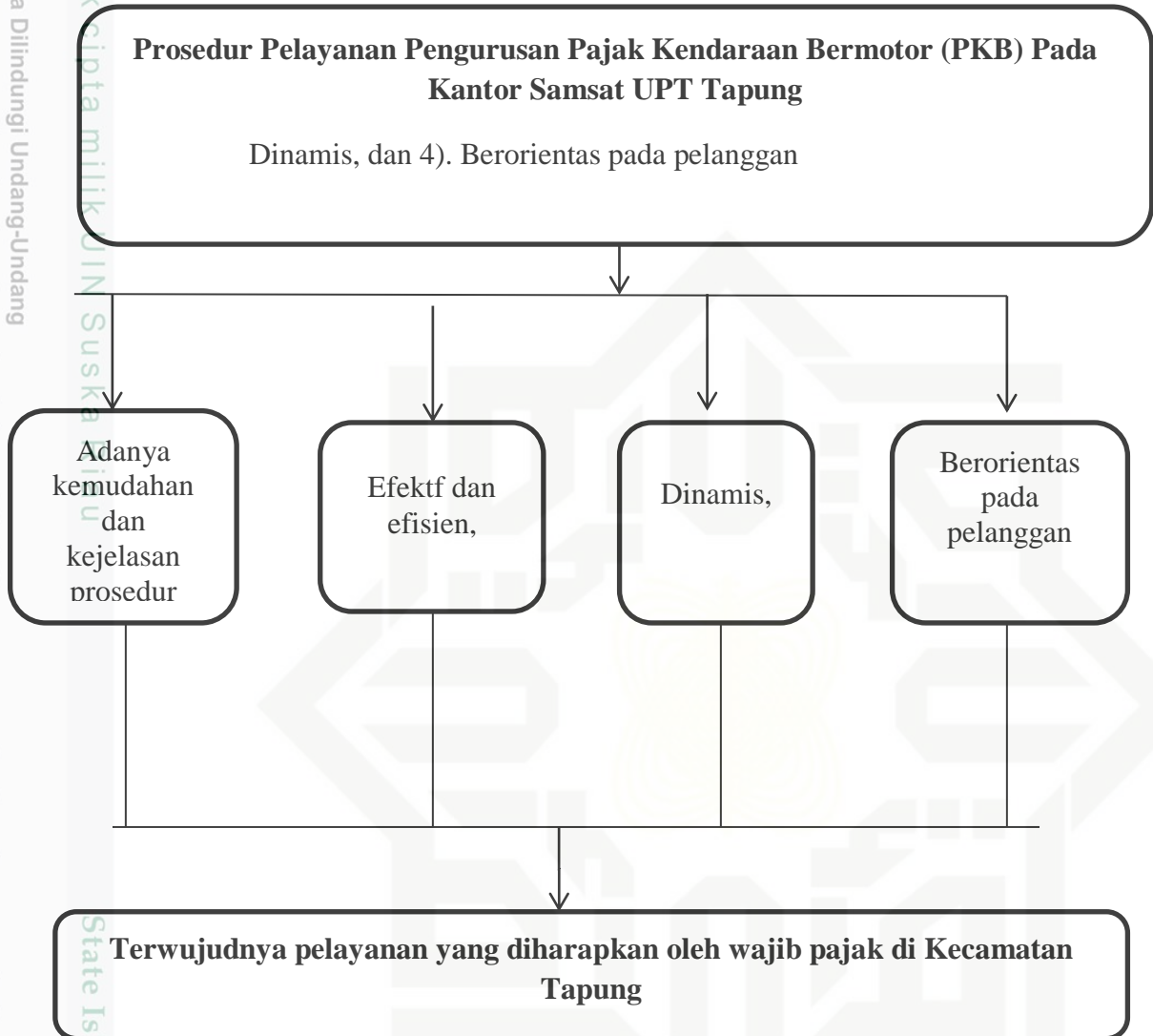
Variable penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa aja yang ditetapkan oleh penelitian untuk mempelajari sehingga penelitian diperbolehkan informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono 2005:38).

Dari pengertian diatas, maka dalam penelitian ini penulis menetapkan variable pelayanan pengurusan pajak kendaraan bermotor (PKB).

Referensi	Indikator	Sub Indikator
Prosedur Pelayanan Pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)	1. Adanya kemudahan dan kejelasan prosedur	a. Persyaratan b. Pembayaran c. Pengambilan STNK dan Plat Nomor Kendaraan
	2. Efektif dan efisien	a. Waktu Pelayanan b. Biaya Pelayanan
	3. Dinamis	a. Samsat Keliling b. Pembayaran PKB Online
	4. Berorientasi pada pelanggan	a. Kenyamanan kantor samsat b. Letak kantor

Sumber : Prinsip Prosedur Pelayanan Publik (Ardinal Tanjung)

2.18 Kerangka Berfikir



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah kualitatif dengan analisis deskriptif. Penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati dari fenomena yang terjadi (Moleong : 2007). Kemudian Moleong (2007:11) mengemukakan bahwa penelitian deskriptif menekankan pada data berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka yang disebabkan oleh adanya penerapan metode kualitatif. Penelitian ini menggali fakta mengenai bagaimana prosedur pelayanan perizinan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) di kantor Samsat UPT Tapung, dideskripsikan berdasarkan temuan yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada kantor SAMSAT Tapung, Kantor Samsat Tapung bertempat di jalan raya Bangkinang-Petapahan KM 26 Desa Petapahan Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar Provinsi Riau. Rentang waktu yang digunakan dalam penelitian ini adalah dari bulan Desember 2020 sampai April 2021.



3.2 Jenis Data Dan Sumber Data

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dilaporkan dari narasumber yang terkait langsung dengan permasalahan yang diteliti dalam penelitian ini yang menjadi sumber data primer adalah seperti: Kepala UPT Pendapatan Tapung, kepala sub bagian tata usaha, kepala sub bagian penerimaan pendapatan daerah, dan kepala sub bagian penagihan dan pengawan, serta wajib pajak yang membayar pajak kendaraan bermotor (PKB) di UPT Pendaptan Tapung Sebagai key Informan.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan perlengkapan atau penunjang data primer dikumpulkan dari data yang sesuai. Data sekunder ini seperti: peraturan perundangan, keputusan menteri, dokumen, arsip dan hasil karya ilmiah yang berkaitan dengan masalah penelitian.

3.3 Metode Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data dalam penelitian diperlukan teknik pengumpulan data yang tepat, agar nantinya dapat dipenuhi sesuai dengan yang diharapkan dan dapat menyelesaikan masalah yang ada. Adapun pengambilan data yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut :



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

a. Observasi

Merupakan pengumpulan data dengan cara melihat dengan dekat keadaan objek penelitian atau mengamati langsung terhadap objek yang diteliti. Untuk mengetahui aktivitas dari objek penelitian dan peristiwa-peristiwa yang mendukung tujuan penelitian. Dalam penelitian ini penulis melakukan observasi langsung ke SAMSAT Tapung.

b. Wawancara

Wawancara adalah proses Tanya jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan dimana dua orang atau lebih bertatap muka mendengar secara langsung informasi-informasi atau keterangan-keterangan. Wawancara dilakukan untuk menggali data secara mendalam tentang pertanyaan-pertanyaan yang ada dalam focus penelitian. Pada penelitian ini wawancara dilakukan kepada kepala UPT Pendapatan Tapung, kepala sub bagian tata usaha, kepala sub bagian penerima pendapatan daerah dan kepala sub bagian penagihan dan pengawasan.

c. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variable yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, arsip, notulen rapat, agenda dan sebagainya. Pada penelitian ini dokumentasi digunakan untuk mempelajari sumber dokumentasi terutama yang ada pada UPT pendapatan Tapung.

3.4 Informan Penelitian.

Informan penelitian adalah orang-orang yang dapat memberikan informasi. Informan penelitian adalah sesuatu baik orang, benda ataupun lembaga (organisasi), yang sifat keadaanya diteliti, (Sukandarumidi, 2002 : 65). Informan adalah orang yang bisa memberi informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian (Sugiono, 2011; 85). Adapun teknik penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling, artinya teknik penentuan sumber data mempertimbangkan terlebih dahulu, bukan diacak. Artinya menentukan informan sesuai dengan kriteria terpilih yang relevan dengan masalah penelitian (Burhan Bungin, 2007;107). Untuk menentukan informan nya peneliti memakai tekni key informan adapun key informan dalam penelitian ini adalah

Key Informan

No	Keterangan	Jumlah
1	Kepala UPT	1 orang
2	kepala TU	1 orang
3	Pegawai UPT	1 orang
4	Masyarakat	10 orang
Jumlah		4 orang



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.5 Analisis Data

Untuk mengetahui bagaimana pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di unit pelaksana teknis pendapatan Tapung, penulis menggunakan metode analisis deskriptif dengan pendekatan kualitatif, yaitu suatu analisa berusaha memberikan gambaran terperinci mengenai pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di UPT pendapatan tapung berdasarkan pernyataan dilapangan. Metode yang digunakan adalah deskriptif-analitik yaitu metode dalam mengolah data-data yang telah dikumpulkan dengan menganalisisnya sesuai dengan kondisi yang terjadi di lapangan dengan analisa data kualitatif berupa reduksi data, penyajian data, dan menarik kesimpulan dan verifikasi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1 Struktur Organisasi.

Kantor Samsat Tapung yang bertempat di jalan raya Bangkinang-Petapahan KM 26 Desa Petapahan Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar Provinsi Riau dalam operasionalnya melayani masyarakat khususnya bagi wajib pajak, dalam operasionalnya mempunyai struktur sebagai berikut:

1. Kepala UPT Pengelolaan Pendapatan

Bernaung langsung dibawah Kepala Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau dan mempunyai tugas seperti yang telah diatur dalam Undang-undang No.23 Tahun 2009 yakni Memimpin dan melaksanakan sebagian kegiatan teknis operasional dan/atau kegiatan teknis penunjang badan di bidang pendapatan sesuai dengan aturan dan ketentuan yang berlaku agar dapat terlaksana dengan baik dan lancar.

Adapun tugas pokok kepala UPT ini adalah:

- 1) Merencanakan operasional pada Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Tapung sesuai dengan program kerja serta petunjuk pimpinan sebagai pedoman pelaksanaan tugas agar kegiatan dapat berjalan baik dan lancar.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 2) Membagi tugas kepada bawahan di lingkungan Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan berdasarkan rencana operasional yang telah disusun dan sesuai dengan tugas pokok masing-masing jabatan dalam rangka mewujudkan terlaksananya rencana operasional pada Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Tapung dengan baik, benar dan lancar.
- 3). Memberi petunjuk pelaksanaan tugas kepada bawahan di lingkungan Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan sesuai dengan prosedur dan rencana operasional untuk meminimalisir kesalahan agar melaksanakan tugas.
- 4) Mengevaluasi pelaksanaan tugas bawahan di lingkungan Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan secara berkala sesuai dengan rencana operasional yang telah dibuat untuk memastikan tercapainya target kinerja yang diharapkan.
- 5) Memimpin Pelaksanaan Kegiatan Pelayanan Pemungutan Pajak Daerah (PKB, BBN-KB, AP) kepada Masyarakat, instansi dan Dunia Usaha di wilayah kerja yang sudah ditetapkan berdasarkan aturan dan ketentuan yang berlaku agar pelaksanaan Pemungutan Pajak Daerah dapat berjalan dengan baik dan lancar dalam mencapai target yang telah ditetapkan.
- 6) Melaksanakan Optimalisasi Pendapatan Asli Daerah di wilayah kerja yang sudah ditetapkan berdasarkan aturan dan ketentuan yang berlaku agar Pendapatan Asli Daerah dapat tercapai dengan optimal.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 7) Melaksanakan koordinasi dengan Instansi terkait antara lain Dinas/Badan Kabupaten/kota dan Dinas/Badan Provinsi serta Kejaksaan Negeri dalam Pemungutan Pajak Daerah (PKB, BBN-KB, AP) di wilayah kerja yang sudah ditetapkan berdasarkan aturan dan ketentuan yang berlaku agar pelaksanaan Pemungutan Pajak Daerah dapat berjalan dengan baik dan lancar dalam mencapai target yang telah ditetapkan.
- 8) Melaksanakan Tata Naskah Dinas Intern dan Ekstern Unit Pelaksana Teknis Pendapatan berdasarkan aturan dan ketentuan yang berlaku agar tugas – tugas kedinasan dapat berjalan dengan baik dan lancar.
- 9) Melaksanakan proses Pengelolaan Administrasi Keuangan, Pengadaan Barang Dan Jasa serta Administrasi Kepegawaian Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan berdasarkan aturan dan ketentuan yang berlaku agar tugas – tugas kedinasan dapat berjalan dengan baik dan lancar.
- 10) Memimpin kegiatan Pengelolaan Keuangan sesuai dengan aturan dan ketentuan yang berlaku agar kegiatan peningkatan pelayanan pajak daerah terlaksana dengan baik, benar dan lancar.
- 11) Memimpin kegiatan Pengelolaan Barang Milik Daerah sesuai dengan aturan dan ketentuan yang berlaku agar kegiatan peningkatan pelayanan pajak daerah terlaksana dengan baik, benar dan lancar.
- 12) Melaksanakan koordinasi Penagihan Piutang Pajak Daerah Kepada Tim Yustisi sesuai dengan aturan dan ketentuan yang berlaku agar kegiatan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Optimalisasi Pendapatan Asli Daerah (OPAD) terlaksana dengan baik, benar dan lancar.

13) Mengevaluasi kinerja di lingkungan Unit Pelaksana Teknis Pendapatan terhadap rencana operasional yang ada sesuai dengan aturan dan ketentuan yang berlaku sebagai bahan pelaporan kegiatan dan perbaikan kinerja di masa yang akan datang.

14) Membuat laporan pelaksanaan tugas di lingkungan Unit Pelaksana Teknis Pendapatan sesuai dengan arahan pimpinan dan berdasarkan hasil evaluasi pelaksanaan tugas yang telah dilakukan sebagai pertanggung jawaban.

15) Melaksanakan Tugas Kedinasan lain yang diperintahkan pimpinan baik lisan maupun tertulis.

2. Kepala Sub Bagian Tata Usaha.

Tugas pokok Kepala Sub Bagian Tata Usaha adalah Memimpin dan mengelola program kegiatan ketatausahaan, perencanaan program/kegiatan peningkatan pelayanan pajak, keuangan, perlengkapan, kepegawaian, organisasi tatalaksana, kehumasan, hukum dan tugas umum lainnya lingkup Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan serta melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan Atasan berdasarkan peraturan, kebutuhan dan ketentuan yang berlaku untuk mengoptimalkan pelaksanaan pekerjaan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tugas pokoknya meliputi:

- 1) Merencanakan kegiatan Subbagian Tata Usaha berdasarkan Rencana Kegiatan Unit Pelaksana Teknis Pendapatan sebagai pedoman pelaksanaan tugas.
- 2) Membagi tugas kepada bawahan sesuai dengan tugas dan tanggung jawab masing-masing untuk kelancaran pelaksanaan tugas Subbagian Tata Usaha.
- 3) Membimbing pelaksanaan tugas bawahan di lingkungan Subbagian Tata Usaha sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang diberikan agar pekerjaan berjalan tertib dan lancar.
- 4) Memeriksa hasil kerja bawahan di lingkungan Subbagian Tata Usaha sesuai dengan prosedur dan peraturan yang berlaku agar terhindar dari kesalahan.
- 5) Melaksanakan penyelenggaraan tata naskah dinas, surat menyurat, kearsipan dan dokumentasi berdasarkan aturan yang berlaku agar terlaksana tertib administrasi surat menyurat.
- 6) Melaksanakan pengelola urusan kepegawaian berdasarkan aturan yang berlaku agar terlaksana tertib administrasi kepegawaian.
- 7) Melaksanakan koordinasi penyusunan dokumen Analisa Jabatan (ANJAB), Analisis Beban Kerja (ABK), Peta Jabatan dan Proyeksi kebutuhan pegawai, standar kompetensi, evaluasi jabatan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

laporan perkembangan pegawai berdasarkan aturan yang berlaku sebagai acuan dalam pelaksanaan tugas.

- 8) Melaksanakan pengelolaan administrasi keuangan dan kegiatan peningkatan pelayanan pajak pada Unit Pelaksana Teknis Pendapatan berdasarkan aturan yang berlaku dalam rangka tertib administrasi keuangan.
- 9) Melaksanakan administrasi pengadaan sarana dan prasarana kantor berdasarkan aturan yang berlaku untuk kelancaran pelaksanaan tugas dan tertib administrasi aset.
- 10) Melaksanakan pengaturan dan mengkoordinir pemeliharaan, keamanan, ketertiban dan kebersihan kantor berdasarkan aturan yang berlaku agar terciptanya kenyamanan kantor.
- 11) Melaksanakan rekapitulasi bulanan penggunaan SKPD dan Berita Acara Serah Terima SKPD sesuai dengan prosedur dan peraturan yang berlaku sebagai akuntabilitas kinerja dan tertib administrasi.
- 12) Melaksanakan penyelenggaraan kegiatan kehumasan dan publikasi berdasarkan ketentuan yang berlaku dalam rangka transparansi informasi dan pelayanan publik.
- 13) Mengevaluasi pelaksanaan tugas dilingkungan subbagian Tata Usaha dengan cara mengidentifikasi hambatan yang ada dalam rangka perbaikan kinerja di masa yang akan datang.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

14) Melaporkan pelaksanaan tugas dilingkungan Subbagian Tata Usaha sesuai dengan prosedur dan peraturan yang berlaku sebagai akuntabilitas kinerja dan rencana kegiatan mendatang.

15) Melakukan tugas kedinasan lain yang diperintahkan pimpinan baik lisan maupun tertulis.

3. Pengadministrasi Umum.

Tugas bagian pengadministrasi umum adalah Melakukan kegiatan yang meliputi penerimaan, pencatatan dan pendokumentasian di bidang administrasi umum serta dokumen lainnya sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku, agar pelaksanaan tugas berjalan lancar.

Tugas pokoknya adalah:

- 1) Menerima, mencatat dan menyortir surat/berkas/dokumen administrasi umum, sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku agar memudahkan pencarian.
- 2) Memberi lembar pengantar pada surat/berkas/dokumen administrasi umum sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku, agar memudahkan pengendalian.
- 3) Mengelompokan berkas/surat/dokumen menurut jenis dan sifatnya, mendistribusikan berkas/surat/dokumen sesuai disposisi/arahan pimpinan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 4) Mendokumentasikan berkas/surat/dokumen administrasi umum sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku, agar tertib administrasi
- 5) Membuat laporan berdasarkan hasil pelaksanaan tugas sesuai dengan prosedur yang berlaku sebagai bahan evaluasi dan pertanggungjawaban.
- 6) Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diperintah atasan baik secara tertulis maupun lisan.

4. Pengadministrasi Pajak.

Bagian ini mempunyai tugas Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diperintah atasan baik secara tertulis maupun lisan.

Tugas pokok bagian ini adalah:

- 1) Menerima, mencatat dan menyortir dokumen administrasi pajak, sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku agar memudahkan pencarian.
- 2) Memberi persetujuan pembayaran kepada wajib pajak atas dokumen administrasi pajak sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku, agar memudahkan pengendalian.
- 3) Mengelompokan berkas dokumen menurut jenis dan sifatnya, mendistribusikan dokumen administrasi pajak.
- 4) Mendokumentasikan dokumen administrasi pajak sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku, agar tertib administrasi.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 5) Membuat laporan berdasarkan hasil pelaksanaan tugas sesuai dengan prosedur yang berlaku sebagai bahan evaluasi dan pertanggungjawaban.
- 6) Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diperintah atasan baik secara tertulis maupun lisan.

5. Pengelola Keuangan.

Mempunyai tugas Melaksanakan kegiatan pengelolaan yang meliputi penyiapan bahan, koordinasi dan penyusunan laporan di bidang pengelolaan keuangan sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku, agar pelaksanaan pekerjaan di UPT. Pengelolaan Pendapatan Tapung dapat berjalan sesuai dengan yang diinginkan.

Tugas Pokoknya adalah:

- 1) Menyusun bahan penerimaan wajib pajak dibidang pengelolaan keuangan, sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku, agar dalam pelaksanaan pekerjaan dapat berjalan dengan baik.
- 2) Memantau pelaksanaan pengelolaan keuangan sesuai dengan bidang tugasnya, agar dalam pelaksanaan terdapat kesesuaian dengan rencana awal.
- 3) Mengendalikan dan mengelola keuangan sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku, agar tidak terjadi penyimpangan dalam pelaksanaan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 4) Mengkoordinasikan dengan unit-unit terkait dan atau instansi lain dalam rangka pelaksanaannya, agar pengelolaan keuangan dapat terlaksana secara terpadu untuk mencapai hasil yang optimal.
- 5) Mendokumentasikan berkas pelaksanaan tugas sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku agar tertib administrasi.
- 6) Mengevaluasi secara berkala sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku sebagai bahan penyusunan program berikutnya.
- 7) Membuat laporan pelaksanaan kegiatan secara tertulis dan lisan kepada atasan sebagai bahan evaluasi dan pertanggungjawaban sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku sebagai bahan penyusunan program berikutnya.
- 8) Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diperintah atasan baik secara tertulis maupun lisan.

6. Pengelola pemanfaatan barang milik daerah.

Bagian ini bertugas sebagai Melaksanakan kegiatan pengelolaan yang meliputi penyiapan bahan, koordinasi dan penyusunan laporan di bidang pengelolaan barang sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku, agar pelaksanaan pekerjaan di UPT. Pengelolaan Pendapatan Tapung dapat berjalan sesuai dengan yang diinginkan.

7. Pengelola Penagihan dan Pengawasan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

Mempunyai tugas yakni Melaksanakan kegiatan pengelolaan yang meliputi penyiapan bahan, koordinasi dan penyusunan laporan di bidang pengelolaan penagihan dan pengawasan sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku, agar pelaksanaan pekerjaan di UPT. Pengelolaan Pendapatan Tapung dapat berjalan sesuai dengan yang diinginkan.

8. Pengelola Pendapatan.

Tugas bagian ini adalah melaksanakan kegiatan pengelolaan yang meliputi penyiapan bahan, koordinasi dan penyusunan laporan di bidang pengelolaan pendapatan sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku, agar pelaksanaan pekerjaan di UPT. Pengelolaan Pendapatan Tapung dapat berjalan sesuai dengan yang diinginkan.

9. Pengolah Data Penagihan Pajak.

Tugas bagian ini menerima dan mengolah data penagihan pajak daerah yang dilengkapi hasil laporan responden sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku sebagai bahan untuk melaksanakan kegiatan selanjutnya.

10. Pranata Kearsipan.

Tugas bagian ini adalah Melaksanakan kegiatan kearsipan dan mengelola serta mengatur pelaksanaan kearsipan sesuai dengan peraturan yang berlaku untuk suksesnya penyelenggaraan kearsipan di lingkungan UPT Pengelolaan Pendapatan Tapung.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 KESIMPULAN

- a. Prosedur pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) di kantor Samsat UPT Tapung sudah baik dilihat dari persyaratan yang sesuai dengan ketentuan resmi dan juga ada keringanan syarat untuk masyarakat yang tidak mempunyai KTP asli karena beli kendaraan bekas, kemudian karena letak kantor nya di tengah kota yang terjangkau oleh daerah menyebabkan proses pembayaran PKB ini lebih efektif dari segi waktu biaya dan tenaga, kemudian juga Samsat UPT Tapung juga dinamis terbukti dengan adanya samsat keliling yang armadanya dari Propinsi kemudian juga sudah ada system pembayaran on line yang dikenal dengan “*Samsat Online Nasional*”.
- b. Kendala-Kendala yang dihadapi dalam pemungutan pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat UPT Tapung yaitu masih adanya praktik pembayaran diluar prosedur, banyaknya wajib pajak masih menggunakan jasa calo, serta kurangnya partisipasi masyarakat atau wajib pajak untuk menciptakan pelayanan yang bersih dan berjalan sesuai ketentuan, ini disebabkan oleh kurangnya pengetahuan wajib pajak tentang penerapan standar operasional prosedur yang diterapkan di kantor SAMSAT sehingga banyak wajib pajak/masyarakat yang menggunakan calo. Kemudian dari instansi sendiri kurang adanya koordinasi rutin.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6.2 SARAN

Kantor SAMSAT UPT Tambang berperan dibawah naungan BAPENDA Propinsi RIAU untuk tetap meningkatkan pemasukan negara adalah pajak harus tetap dilaksanakan. Dengan memberi pelayanan yang baik kepada wajib pajak/masyarakat dengan mempermudah SOP pelayanan dan menyediakan kenyamanan bagi wajib pajak dalam mengurus PKB kemudian Diadakannya sosialisasi terhadap wajib pajak mengenai standar oprasional prosedur mengenai sistem/proses-proses dalam wajib pajak untuk menjalankan kewajibannya membayar pajak kendaraan bermotor sehingga disaat masyarakat mengerti bahwa mengurus pajak tidak lah susah harapan nya masyarakat tdak lagi menggunakan jasa Calo.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an Surat Al-'Asr

Al-Qur'an Surat Yunus ayat 67

Anggara.Sahya.*Ilmu Administrasi Negara: Kajian Konsep,Teori dan Fakta Dalam Upaya Menciptakan Good Governance*. Jakarta:Pustaka Setia.2012

Arikunto.Suharsimi.*Prosedur Penelitian suatu Pendekatan Praktik*.Jakarta: Rineka Cipta.2010

Budiono.B.*Pelayanan Prima Perpajakan* Jakarta: Rineka Cipta.2003

Hardiyansyah.*Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*.Jakarta: Gava Media.2011

Keputusan Mentri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63 tahun 2003 Tentang Prinsip Pelayanan

Pasolong.Harbani. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta 2010

P.Maribot Siahaan.*Pajak dan Retribusi Daerah*.Jakarta: Raja Grafindo Persada.2005

Poltak.Lijan Sinambela DKK.*Reformasi Pelayanan Publik: Teori,Kebijakan, Dan Implementasi*. Jakarta Bumi Aksara.2006



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No.7 Tahun 2010 Tentang *Konsep Pelayanan*

Ridwan.Juniarso DKK.Hukum Administrasi Negara: Kebijakan Pelayanan Publik Bandung: Nuansa.2009

Suaedi.Falik DKK.*Revitalisasi Administrasi Negara: Reformasi Birokrasi Dan E-Governance*. Surabaya: Graham Ilmu.2010

Santoso.pandji.*Administrasi Publik: Teori dan Aplikasi Good Government*.Bandung: Refika Aditama.2009

Sutopo dan Suryanto Adi.*Pelayanan Prima*.Jakarta: LAN 2006

Sugiyono.*Metodologi Penelitian*.Bandung:2005

Undang-undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-undang No 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Dan Retribusi Daerah

Undang-undang No 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

LAMPIRAN

UIN SUSKA RIAU

Loket Tempat Pembayaran Pajak



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PT. Jasa Raharja



Pintu masuk UPT Samsat Tapung



Tempat Pengecekan nomer mesin



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Ruang Kepala UPT Samsat Tapung



Ruang Kassubag UPT Samsat Tapung



Ruang Sekertaris UPT Samsat Tapung



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Ruang Kasir UPT Samsat Tapung



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية

FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES

Jl. H. R. Soebrantas No. 155 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail : fekonosos@uin-suska.ac.id

Nomor : Un.04/F.VII.1/PP.00.9/1361/2021
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Perihal : **Bimbingan Skripsi**

Pekanbaru, 22 Februari 2021 M
10 Rajab 1442 H

Kepada
Yth. **Ikhwani Ratna, S.E, M.Si.**
Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
UIN Sultan Syarif Kasim Riau
Pekanbaru

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat,

Bersama ini kami sampaikan kepada Saudara bahwa:

N a m a : Ahmad Aidil Afaid
NIM : 11475104796
Jurusan : Administrasi Negara
Semester : XIV (Empat Belas)

adalah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memenuhi syarat untuk menyelesaikan studi/menyusun skripsi dengan judul: "**Analisis Prosedur Pelayanan Pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Pada Kantor Samsat Tapung**". Sehubungan dengan itu kami menunjuk Saudara sebagai pembimbing dalam menyelesaikan skripsi mahasiswa tersebut di atas. Demikian disampaikan, atas bantuan Saudara diucapkan terima kasih.

a.n Dekan,

Wakil Dekan Bidang Akademik dan
Pengembangan Lembaga



Prof. Dr. Hj. Leny Nofianti. MS, SE, M.Si, Ak, CA
NIP. 19751112 199903 2 001

Tembusan:

Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية
FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES

Jl. H. R. Soebrantas No. 155 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051
 Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail : fekonsos@uin-suska.ac.id

Nomor : Un.04/F.VII/PP.00.9/1005/2021
 Sifat : Biasa
 Lampiran : -
 Hal : Izin Riset

Pekanbaru, 9 Februari 2021 M
 26 Jumadil Akhir 1442 H

Kepada
 Yth. Kepala Kantor
 Dinas Penanaman Modal dan
 Pelayanan Terpadu Satu Pintu
 Provinsi Riau
 di Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, disampaikan bahwa salah seorang Mahasiswa Fakultas
 Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama : Ahmad Aidil Afaid
 NIM. : 11475104796
 Jurusan : Administrasi Negara
 Semester : XIV (Empat Belas)

bermaksud mengadakan **Riset** dalam rangka penulisan skripsi yang berjudul:
**"Analisis Prosedur Pelayanan Pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor
 (PKB) pada Kantor Samsat Tapung"** Untuk itu kami mohon kiranya Saudara
 berkenan memberikan bantuan yang diperlukan kepada mahasiswa tersebut.

Demikianlah, atas bantuan dan kerjasama Saudara diucapkan terima kasih.

Dekan,



Dr. Drs. H. Muh. Said HM, M.Ag, MM
NIP. 19620512 198903 1 003

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
 State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau
Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 **PEKANBARU**
Email : dpmptsp@riau.go.id

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPTSP/NON IZIN-RISET/38907
T E N T A N G

**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET
DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI**



1.04.02.01

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : **Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau, Nomor : Un.04/F.VII/PP.00.9/1005/2021 Tanggal 9 Februari 2021**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

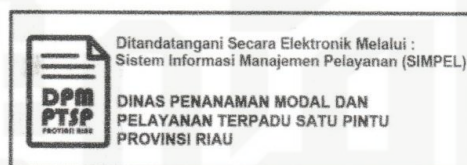
- | | | |
|----------------------|---|--|
| 1. Nama | : | AHMAD AIDIL AFAID |
| 2. NIM / KTP | : | 11475104796 |
| 3. Program Studi | : | ADMINISTRASI NEGARA |
| 4. Jenjang | : | S1 |
| 5. Alamat | : | PEKANBARU |
| 6. Judul Penelitian | : | ANALISIS PROSEDUR PELAYANAN PENGURUSAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (PKB) PADA KANTOR SAMSAT TAPUNG |
| 7. Lokasi Penelitian | : | SAMSAT TAPUNG JALAN RAYA BANGKINANG-PETAPAHAN KM 26 DESA PETAPAHAN KECAMATAN TAPUNG KABUPATEN KAMPAR |

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 19 Februari 2021



Tembusan :

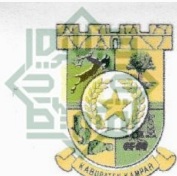
Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Bupati Kampar
Up. Kepala Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik di Bangkinang
3. Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PEMERINTAH KABUPATEN KAMPAR BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

JALAN TUANKU TAMBUSAI TELP. (0762) 20146
BANGKINANG KOTA

Kode Pos : 28412

REKOMENDASI

Nomor : 070/BKBP/2021/136

Tentang

PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI

Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Kampar setelah membaca Surat Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau Nomor : 503/DPMTSP/NON IZIN-RISET/38907 tanggal 19 Februari 2021, dengan ini memberi Rekomendasi /Izin Penelitian kepada:

1. Nama : **AHMAD AIDIL AFAID**
2. NIM : 11475104796
3. Universitas : UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUSKA RIAU
4. Program Studi : ADMINISTRASI NEGARA
5. Jenjang : S1
6. Alamat : PEKANBARU
7. Judul Penelitian : **ANALISIS PROSEDUR PELAYANAN PENGURUSAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (PKB) PADA KANTOR SAMSAT TAPUNG**
8. Lokasi : SAMSAT TAPUNG JALAN RAYA BANGKINANG-PETAPAHAN KM 26 DESA PETAPAHAN KECAMATAN TAPUNG KABUPATEN KAMPAR

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Tidak melakukan Penelitian yang menyimpang dari ketentuan dalam proposal yang telah ditetapkan atau yang tidak ada hubungannya dengan kegiatan riset/prariset dan pengumpulan data ini.
2. Pelaksanaan kegiatan penelitian/pengumpulan data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini dikeluarkan.

Demikian rekomendasi ini diberikan, agar digunakan sebagaimana mestinya dan kepada pihak yang terkait diharapkan untuk dapat memberikan kemudahan dan membantu kelancaran kegiatan Riset ini dan terima kasih.

Dikeluarkan di Bangkinang
pada tanggal 22 Februari 2021

an. **KEPALA BADAN KESBANGPOL KAB. KAMPAR**

Kabid. Ideologi, Wawasan Kebangsaan
dan Karakter Bangsa,


ONNITA, SE
Penata Tk. I
NIP. 19661009 198803 2 003

Rekomendasi ini disampaikan Kepada Yth;

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

UIN Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
BADAN PENDAPATAN DAERAH
UNIT PELAKSANA TEKNIS PENGELOLAAN
PENDAPATAN TAPUNG

Jl. Raya Bangkinang Petapahan KM. 27
 Website : www.badanpendapatan.riau.go.id



SURAT KETERANGAN

Nomor: 0.45.2 /BAPEMDA /UPT. 20/78

Sehubungan dengan surat rekomendasi dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Bangkinang Kota, Nomor: 070/BKBP/2021/136, hal izin mengadakan Penelitian pada tanggal 19 Februari 2021, maka Kepala UPT Samsat Tapung dengan ini menerangkan nama mahasiswa di bawah ini:

Nama	: Ahmad Aidil Afaid
NIM	: 11475104796
Universitas	: UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUSKA RIAU
Program Studi	: Administrasi Negara
Jenjang	: S1

Benar telah mengadakan penelitian di UPT Samsat Tapung pada tanggal 22 Maret 2021, guna untuk melengkapi data pada penyusunan Skripsi yang berjudul : **“ANALISIS PROSEDUR PELAYANAN PENGURUSAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (PKB) PADA KANTOR SAMSAT TAPUNG”**.

Demikian Surat Keterangan diperbuat untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Tapung, 22 Maret 2021

KEPALA UPT PENGELOLAAN PENDAPATAN TAPUNG



HERY RUKMANA, S.Si. MIP

Penata Tk. I

NIP : 19770817 200902 1 007

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau



RIWAYAT HIDUP

AHMAD AIDIL AFAID, dilahirkan di Tanjung Pura Provinsi Sumatera Utara pada tanggal 15 Mei 1996. Lahir dari pasangan H. Anas Ruddin dan Hj. Ra'ini, dan merupakan anak ke 4 dari 4 bersaudara.

Pada tahun 2003 masuk sekolah dasar Negeri 4 Tanjung Pura, dan tamat pada tahun 2008. Pada tahun 2009 melanjutkan kependidikan ke Tsanawiyah Pondok Pesantren Modern Darul Arafah Deli Serdang, kemudian Pindah ke SMP Sri Langkat Tanjung Pura pada tahun 2010, dan tamat pada tahun 2011. Dan melanjutkan kependidikan Sekolah Menengah Kejuruan SMK Al-Ma'sum Stabat pada tahun 2012, dan tamat pada tahun 2014.

Tahun 2014 melalui jalur Seleksi Mandiri di Perguruan Tinggi diterima menjadi mahasiswa di Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Pada bulan Januari sampai Februari Pada Tahun 2016 melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di UPT Samsat Tapung Kab. Kampar. Pada Juli sampai Agustus 2018 melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Mengkapan Kec. Sungai Apit, Kab. Siak. pada tanggal 25 Juni 2021 dinyatakan lulus sebagai Sarjana Sosial, setelah berhasil mempertahankan skripsi ini di depan tim penguji pada ujian Komprehensif, dengan skripsi yang berjudul “ Analisis Prosedur Pelayanan Pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Tapung “ dibawah bimbingan Ibu Ikhwani Ratna, SE, M.Si

UIN SUSKA RIAU

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.